

## Le médiateur du Groupe EDF publie son rapport 2016

**Le 26 avril 2017, Alain Brière, médiateur du Groupe EDF, a publié son rapport annuel. Le médiateur a également publié un rapport annuel de la consommation. Il constate en 2016 un léger recul des saisines concernant les clients particuliers, et une légère hausse de celles concernant les professionnels.**

En 2016, 4804 sollicitations ont été adressées au médiateur, un chiffre très légèrement inférieur à l'année 2015. 28% des dossiers ont été jugés recevables et ont ainsi été traités en médiation. Les saisines du médiateur ont avant tout concerné la vie des contrats, les questions de paiement des factures, ou encore la qualité de fourniture de l'énergie. Les clients sont satisfaits à 74% du traitement de leur dossier par le médiateur, ce qui est en progression par rapport à 2015 (de 4 points).

### La bienveillance, gage de confiance

Dans son rapport, Alain Brière indique qu'EDF dispose d'une bonne qualité de la relation client, et que l'écoute et la souplesse dont les conseillers client savent faire preuve pour prendre en compte le quotidien des clients, constituent un véritable atout sur lequel le Groupe peut capitaliser. Il indique également qu'une relation de qualité entre le fournisseur et le distributeur est indispensable. De manière générale, le rapport souligne que l'ensemble des exigences relevées par le médiateur est pris en compte par EDF dans son ambition d'offrir à tous ses clients une relation humaine, numérique, et innovante.

### 2016 sous le signe de la médiation de la consommation

Le 1<sup>er</sup> janvier 2016 a marqué l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 20 août 2015 qui offre la possibilité au consommateur de bénéficier d'un recours gratuit quel que soit le secteur d'activité. Cette actualité conforte largement l'importance du rôle de la médiation pour le groupe EDF, et l'activité pionnière du médiateur d'EDF depuis la fin des années 1990. Elle prouve l'efficacité et le bienfondé de ce dispositif. Ainsi, son indépendance ayant été reconnue par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, le médiateur du Groupe EDF est aujourd'hui notifié par la Commission européenne en tant que médiateur de la consommation. Par ailleurs, Alain Brière est aujourd'hui le président de l'EEMG (association européenne des médiateurs des énergéticiens).

### Le fonctionnement de la médiation

Les parties prenantes d'EDF et de ses filiales peuvent saisir le médiateur par le site internet [mediateur.edf.fr](http://mediateur.edf.fr) ou encore en écrivant un courrier à l'attention de ce dernier (Médiateur du groupe EDF – TSA 50026 – 75804 PARIS Cedex 08). Le requérant a accès à un espace sécurisé sur le site internet pour échanger avec le médiateur et suivre en temps réel l'avancée et le traitement de son dossier. Pour les demandes recevables, le médiateur a alors 90 jours pour proposer une solution de nature à mettre un terme au litige.

Pour consulter le rapport 2016 du médiateur du groupe EDF : [mediateur.edf.fr](http://mediateur.edf.fr)

Acteur majeur de la transition énergétique, le Groupe EDF est un énergéticien intégré, présent sur l'ensemble des métiers : la production, le transport, la distribution, le négoce, la vente d'énergies et les services énergétiques. Leader des énergies bas carbone dans le monde, le Groupe a développé un mix de production diversifié basé sur l'énergie nucléaire, l'hydraulique, les énergies nouvelles renouvelables et le thermique. Le Groupe participe à la fourniture d'énergies et de services à environ 37,1 millions de clients, dont 26,2 millions en France. Il a réalisé en 2016 un chiffre d'affaires consolidé de 71 milliards d'euros. EDF est une entreprise cotée à la Bourse de Paris.